

TARBIJAVAIIDLUSTE KOMISJONI OTSUS

Asja number 19-1/24-05076
Otsuse kuupäev 26.06.2024
Komisjoni koosseis Kai Amos

Tarbija
Kaupleja Tele2 Eesti Aktsiaselts (10069046)

Tarbija nõue Lepingust taganemine, kahju hüvitamine

Resolutsioon:

1. Jätta tarbija nõue rahuldamata.

Kui vaidlevad pooled otsusega ei nõustu, on neil õigus pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Kaupleja peab Tarbijakaitse ja Tehnilise Järelevalve Ametit kirjalikult teavitama otsuse täitmisest 30 päeva jooksul arvates otsuse ameti veebilehel avaldamise päevale järgnevast päevast või samas asjas maakohtusse pöördumisest, lisades ära kirja maakoh tule esitatud hagiavaldusest.

Asjaolud:

Tarbija pöördus tarbijavaidluste komisjoni poole järgmistel asjaoludel: tarbija sõlmis 26.06.2022 sideteenuse osutamiseks liitumislepingu nr 853730048, mille alusel kaupleja andis tarbijale võimaluse kasutada kõne- ja internetiteenust, kaupleja andis tarbijale rendile taskuruuteri. Tarbija ei jäänud teenuse kvaliteediga rahule, internetikiirus oli lubatust madalam, teenuse kasutamine oli häiritud. Tarbija pöördus korduvalt kaupleja poole nõudega tagada lubatud teenus, kuid kaupleja seda ei teinud. Tarbija leidis, et kaupleja on lepingut rikkunud, tarbijale on rikkumisega kaasnenud kahju.

Tarbija soovib sõlmitud lepingust taganeda ja tagasi saada makstud teenustasu, tarbija soovib, et kaupleja hüvitaks tarbijale tekkinud kahju.

Kaupleja seisukoht:

Kaupleja vaidles tarbija nõudele vastu. Kaupleja selgitustel jättis tarbija alates 2024.a jaanuarikuu teenuse eest esitatud arved maksmata, tarbijal oli tekkinud võlgnevus 58,30 eurot koos viivistega. Kaupleja tuli tarbijale vastu ning krediteeris tarbija võla täies ulatuses. Kauplejale ei ole tarbija nõue arusaadav. Tarbija on teatanud, et tal on kauplejal vastu rahaline nõue 20,30 eurot. Arvestades, et kauplejal oli tarbija vastu nõude 58,30 eurot, on sellest nõudest tarbija vastu loobumise tõttu tarbija rahaline nõue täidetud.

Komisjoni põhjendus:

Komisjon, tutvunud asja materjaliga ja kuulanud poolte selgitused leidis, et tarbija nõue ei kuulu rahuldamisele.

Tarbijakaitseseaduse § 46 lg 3 p 3 kohaselt peab tarbija avalduses ära märkima vaidluse sisu ja tarbija selgelt väljendatud nõue ning seda põhjendavad asjaolud. Tarbija poolt komisjonile esitatud nõuded olid ebaselged, tarbija täpsustas neid 18.06.2024 istungil. Tarbija selgitas, et kaupleja rikkus lepingut ja ei taganud lubatud teenust. Sellel põhjusel soovib tarbija taganeda kauplejaga sõlmitud lepingust ning tagasi saada kauplejale vahemikus 21.07.2022 kuni 23.07.2023 makstud summa 575 eurot. Kaupleja on lepingu rikkumisega tekitanud tarbijale kahju kokku summas 10 156 eurot, see koosneb järgmistest osadest: 1) tarbija kahe päeva bussipiletid Tartu-Tallinn-Tartu komisjonile avalduse esitamise ja komisjoni istungist osavõtmisel arvestusega üks bussipilet hinnaga 14 eurot, kokku neli sõitu summas 56 eurot; 2) kaupleja halva teenuse tõttu pidi tarbija kulutama raha oma arvuti ekspertiisile 100 euro ulatuses; 3) kaupleja varastas tarbija arvuti korrastamise ajal juurdepääsu tema küberkontole, selle taastamise kulu on 10 000 eurot.

Võlaõigusseaduse (VÕS) § 3 p 1 järgi võib võlasuhe tekkida lepingust. VÕS § 8 lg 1 kohaselt on leping tehing kahe või enama isiku (lepingupooled) vahel, millega lepingupool kohustub või lepingupooled kohustuvad midagi tegema või tegemata jätma. VÕS § 76 lg 1 kohaselt tuleb kohustust täita vastavalt lepingule või seadusele. Kui lepingupool ei täida oma kohustust, tekib teisel poolel nõudeõigus, sh õigus kasutada VÕS § 101 lg-s 1 nimetatud õiguskaitsevahendeid, sh taganeda lepingust (VÕS § 101 lg 1 p 4). Tarbija lepingust taganemise täpsemad alused sisalduvad VÕS §-s 116. Kui tarbija lepingust taganemine on õigustatud, siis on tarbijal VÕS § 189 lg 1 alusel õigus nõuda kauplejalt makstud raha tagastamist.

Tarbija kahjunõude eelduseks on kaupleja poolt lepingu rikkumine. Kahju hüvitamise nõuet reguleerivad VÕS § 115, VÕS § 127 ja sellele järgnevad sätted. VÕS § 127 lg 1 kohaselt on kahju hüvitamise eesmärgiks kahjustatud isiku asetamine olukorda, mis on võimalikult lähedane olukorrale, milles ta oleks olnud, kui kahju hüvitamise kohustuse aluseks olevat asjaolu ei oleks esinenud. Kahju hüvitamist saab nõuda siis, kui on täidetud §-s 127 toodud eeldused, sh kuulub hüvitamisele kahju, mida lepingupool nägi rikkumise võimaliku tagajärjena ette või pidi ette nägema (§ 127 lg 3), lepingu kohustuse rikkumine on kahju tekkimisega põhjuslikus seoses (§ 127 lg 4), hüvitatavast kahjust tuleb maha arvata võimalik kasu või säästetud kulud (§ 127 lg 5). Kahju suurust, põhjuslikku seost ja teisi kahju hüvitamise eeldusi peab tõendama nõude esitaja, antud juhul tarbija.

Tarbijavaidluste komisjon lahendab tsiviilvaidlusi ning lähtub vaidluse läbivaatamisel nii seadustest kui ka kohtus tsiviilvaidluste läbivaatamise ja lahendamise praktikast. Tsiviilkohtumenetluse seadustiku (TsMS) § 230 lg 1 kohaselt peab kohtus hagimenetluses kumbki pool tõendama neid asjaolusid, millele tuginevad tema nõuded ja vastuväited. Sama nõude tõendamise kohustus tuleneb tarbijale ka tarbijakaitseseaduse § 46 lg-st 5. Komisjon tuvastas, et tarbija ei ole oma nõudeid piisavalt tõendanud.

Komisjon kontrollis lepingust taganemise põhjendatust. VÕS § 116 lg 1 kohaselt on lepingut taganemine lubatav siis, kui teine lepingupool on lepingust tulenevat kohustust oluliselt rikkunud. Seejuures võib lepingust taganemise avalduse teisele poolele esitada siis, kui eelnevalt on lepingut

rikkunud poolele antud kohustuse täitmiseks täiendav tähtaeg. Komisjonil puudub selline tõend, milline tõendaks enne lepingust taganemist tarbija poolt kauplejale täiendava tähtaja andmine.

Tarbija selgitustel seisnes oluline rikkumine selles, et internetikiirus oli lubatust madalam. Tarbija esitas 20.06.2024 tõendina internetiteenuse kiirustesti, millise kohaselt oli allalaadimiskiirus 0,20 Mbit/sek ja üleslaadimiskiirus 0,87 Mbit/sek. Komisjon nõustub, et kiirus ei vastanud mingil viisil nõuetele. Kuid kahjuks ei ole sellelt tõendilt näha, millisel kuupäeval testitulemus saadi. Seetõttu ei saa komisjon seda arvestada.

Kaupleja kinnitas, et tarbija on alates 2023 aasta oktoobrist pöördunud kaupleja poole erinevates küsimustes, sh Bitdefenderi viirusetõrje lisateenuse seadistamine, taskuruuteri seadistamine ja levi probleemid. Kaupleja pakkus tarbijale tehnilist tuge ja aitas tarbija seadmeid seadistada. Interneti levi osas tegi kaupleja tarbijale ettepaneku asendada tema taskuruuter teise mudeli vastu, mis tagaks tarbija asukohas parema teenuse kvaliteedi, kuid tarbija antud soovitusi ei kasutanud.

Tarbija ei olnud halva kvaliteediga teenuse eest nõus maksma 2024. a jaanuari, veebruari ja märtsi teenuse eest. Kaupleja piiras seoses tasumata arvetega tarbija teenuseid 12.03.2024, kuna tarbija võlga ei tasunud, siis sulges teenuse lõplikult võlgnevuse tõttu 20.03.2024. Kaupleja teatas 20.05.2024 tarbijale, et krediteeris vastutuleku korras tarbija võlasumma koos viivistega 58.30 eurot. Kaupleja lõpetas tarbijaga sõlmitud lepingu 20.05.2024.

Komisjoni hinnangul ei ole tarbija oma lepingust taganemise nõuet tõendanud. Pooled nõustused istungil, et tarbijal võis nii allalaadimiskiirus kui üleslaadimiskiirus erineda lepingust lubatust, kuid komisjonile ei ole teada, millisest ajast alates kiirus soovitule ei vastanud. Tarbija ei ole tõendanud, millal ta tegelikult pöördus levi küsimustes kaupleja poole. Tarbija soovib lepingust taganemisel tagasi saada makstu raha alates 21.07.2022, kuid tarbija ei ole tõendanud, et ta oleks 2022.a kaupleja poole teenuse halva kvaliteedi tõttu pöördunud. Kaupleja kinnitusel algasid pöördumised 2023.a oktoobrist, tarbija pöördumised olid erinevates küsimustes. Poolte kinnitusel tarbija kasutas teenust 2024.a jaanuarist kuni märtsini, kuid ta ei tasunud selle teenuse eest. Kaupleja selgitustel võis tarbija taskuruuter olla sobimatu, ta tegi tarbijale ettepaneku asendada see võimsama ruuteriga, millega tarbija ei nõustunud. Komisjoni hinnangul ei ole seega välistatud, et tarbija ei teinud kauplejaga parema levi saamiseks koostööd.

Kogumi ei ole tarbija tõendanud, et kaupleja rikkus lepingut oluliselt. Sellele põhjusel ei kuulu tarbija lepingust taganemise nõue rahuldamisele. Lepingust taganemine lõpetab lepingu. Asjaolude kohaselt on kaupleja tarbijaga sõlmitud lepingu juba lõpetanud ja tarbija ei ole seda lõpetamist vaidlustanud. Komisjon ei saa juba lõpetatud lepingut veel teist korda lõpetada.

Tarbija lepingust taganemise nõue jääb rahuldamata. Komisjon jätab rahuldamata ka tarbija kahju hüvitamise nõude, kuna tarbija nõue on tõendamata, sealhulgas on tõendamata ka põhjuslik seos kaupleja kohustuse rikkumise ja kahju tekkimise vahel.

TKS § 60 lg 2 järgi kui pooled komisjoni otsusega ei nõustu ja seda ei järgi võivad nad pöörduda sama vaidluse läbivaatamiseks maakohtusse.

Kai Amos

/allkirjastatud digitaalselt/